

Comunicación empresarial y Atención al Cliente

1.0.1 Técnicas de comunicación y empresa

- ❖ **Comunicación e información.** Comunicación e información no son términos sinónimos. La información complementa la comunicación.
- **Concepto comunicación:** El diccionario de la Real Academia Española de la Lengua da una visión general englobando cuatro aspectos del concepto de comunicación. Según su definición, comunicar es:

- Hacer a otro partícipe de lo que uno tiene.
- Descubrir, manifestar o hacer saber a alguien alguna cosa.
- Conversar, tratar a alguien de palabra o por escrito.
- Transmitir señales mediante un código común al emisor y al receptor.

 en esta pantalla y pasa a la siguiente 

Comunicación empresarial y Atención al Cliente

1.0.1 Técnicas de comunicación y empresa

La comunicación eficaz entre dos personas se produce cuando el receptor interpreta el mensaje en el sentido que pretende el emisor. Con todo esto podemos definir la comunicación como:



Pixbay

El proceso más o menos complejo en el que dos o más personas se relacionan intercambiando mensajes con códigos similares, utilizando un canal o medio que actúa de soporte en la transmisión de la información.

 en esta pantalla y pasa a la siguiente 

Comunicación empresarial y Atención al Cliente

1.0.1 Técnicas de comunicación y empresa

- **Comunicación e información en la empresa:** La necesidad que tiene el ser humano de comunicarse con los demás se hace más patente en el ámbito laboral donde es necesario establecer unos buenos sistemas de comunicación para optimizar el funcionamiento de la organización. Las empresas necesitan tener sus propias redes de comunicación que no sólo sirven para recibir y transmitir datos y noticias, sino también para organizar la información facilitándose al personal de la empresa que le interese. La base de una buena gestión siempre parte de una correcta comunicación.

Las fuentes principales de información son:

- **Información ambiental:** procedente del entorno, como por ejemplo legislación, cultura del país, costumbres locales, necesidades y características de los clientes, etc.

 en esta pantalla y pasa a la siguiente 

Comunicación empresarial y Atención al Cliente

1.0.1 Técnicas de comunicación y empresa

- **Información interna:** circula entre los miembros de la empresa, entre directivos, mandos intermedios, trabajadores, personal auxiliar, etc.
- **Información corporativa:** es la información que la empresa transmite al exterior, es decir a sus clientes, a la sociedad, a sus proveedores, etc.

Es importante que la empresa maneje con éxito todos estos flujos de información.

Por otra parte, hay que tener en cuenta que en el ámbito laboral muchas comunicaciones utilizan un lenguaje técnico, propio de algunas profesiones, que es necesario conocer para poder desenvolverse. Una parte importante de la formación de un trabajador es la adquisición del vocabulario específico de la profesión.



en esta pantalla y pasa a la siguiente

Comunicación empresarial y Atención al Cliente

1.0.1 Técnicas de comunicación y empresa

- La diferencia fundamental entre información y comunicación reside en la respuesta del interlocutor (feedback), mientras que la información no precisa del feedback, la comunicación si lo necesita para poder seguir estableciéndose.

- **Por ejemplo:**

Un amigo al comunicarte algo, siempre va a esperar tu reacción, respuesta u opinión de lo que me esta transmitiendo. Convirtiéndose así en comunicación.

En la información no se necesita respuesta, solo nos enriquece de sabiduría o noticias. Es lo encontramos diariamente en: las noticias, radio, televisión, conferencias de clases, todas transmiten pura información.



Has llegado al final de los contenidos de este temario

Tienes dos opciones

1.- Volver a los contenidos.

2.- Continuar con las siguientes actividades de autoevaluación, evaluación.